

# **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLANTICO**

**2016**



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## CONTENIDO

### Pág.

<b>1.</b>	<b>Introducción.</b>	2
<b>2.</b>	<b>Elementos estratégicos corporativos</b>	2
<b>3.</b>	<b>Fundamento Legal</b>	4
<b>4.</b>	<b>Objetivo y Alcance.</b>	5
<b>5.</b>	<b>Componentes del Plan.</b>	5
<b>5.1</b>	Aspectos Generales.	5
<b>5.1.1</b>	<b>Primer Componente:</b> Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	6
<b>5.1.2.</b>	<b>Segundo Componente:</b> Estrategia Antitrámites.	7
<b>5.1.3.</b>	<b>Tercer Componente:</b> Rendición de cuentas.	7
<b>5.1.4.</b>	<b>Cuarto Componente:</b> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	9
<b>5.1.5</b>	<b>Quinto Componente:</b> Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	11



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 1. INTRODUCCIÓN

Con la institucionalización de la ley 1474 de 2011, las entidades públicas, especialmente las llamadas a ejercer funciones de control y vigilancia, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, desde el punto de vista del Control Fiscal con altos niveles de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio en el Control Fiscal, ejerciendo un control social, participativo y oportuno; Es esta la razón por la cual, la Contraloría General de Atlántico ha diseñado estrategias que permiten hacer un control preventivo, proactivo y participativo, apoyado en la pedagogía fiscal, que contribuye de manera significativa en la fiscalización de los recursos del Departamento de Atlántico.

## 2. ELEMENTOS CORPORATIVOS ESTRATEGICOS

### MISIÓN

*“Desarrollar un control Fiscal Participativo, Eficiente y Eficaz en el Departamento de Atlántico”.*

### VISIÓN

*“En el año 2019 seremos reconocidos como una entidad líder en el control fiscal participativo, bajo los principios de eficiencia, economía y participación ciudadana.”*



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS

#### PRINCIPIOS

- El Control Fiscal Participativo, eficiente y eficaz, como mecanismo de participación ciudadana, es fundamental para la eficiente, efectiva y eficaz, acción del Estado.
- Los bienes públicos son sagrados y deben ser administrados en beneficio del interés común, con racionalidad, austeridad, moralidad y transparencia.
- Los empleados públicos son el factor preponderante en el desarrollo del control fiscal.
- El desarrollo bajo los criterios de sostenibilidad ambiental es responsabilidad de todos.

#### VALORES ETICOS

- Participación
- Colaboración
- Imparcialidad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Transparencia
- Eficiencia
- Justicia



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 3. FUNDAMENTO LEGAL

En la Contraloría Departamental del Atlántico, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 4. OBJETIVO Y ALCANCE.

#### OBJETIVO GENERAL

Adoptar en la Contraloría Departamental del Atlántico, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer el **mapa de riesgos** de corrupción de la Contraloría Departamental del Atlántico y sus respectivas **medidas** de mitigación.
- Establecer acciones de **racionalización de trámites** para la institución.
- Establecer mecanismos de **rendición de cuentas** para la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la **atención al ciudadano** para la Contraloría Departamental del Atlántico.
- Establecer acciones de mejoramiento en los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información en la Contraloría Departamental del Atlántico.

#### ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidas en el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**, deberán ser aplicadas por las dependencias de la Contraloría Departamental del Atlántico.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 5. COMPONENTES DEL PLAN.

#### 5.1 Aspectos Generales.

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de

Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

*“Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.*

En este marco, la Contraloría Departamental del Atlántico debe anualmente elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido: (1) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (2) las medidas antitrámites, (3) la rendición de cuentas y (4) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 5.1.1. PRIMER COMPONENTE:

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

#### ESTRATEGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La Contraloría Departamental del Atlántico ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgos. Para su elaboración se utilizó la metodología implementada en el año 2012 para la actualización del Mapa de Riesgos Institucional, el cual está integrado por los siguientes componentes:

- Contexto Estratégico: Identificación de las características internas y la situación externa o entorno del Instituto que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.
- Identificación del Riesgo: Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la Contraloría, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.
- Valoración del riesgo: Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.
- Implementación de políticas para la administración del riesgo: Estableciendo las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución del nivel de valoración del riesgo.

Publicación constante en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía de todos los planes, programas y proyectos, así como del seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad.





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 5.1.2. SEGUNDO COMPONENTE:

Estrategia Antitrámites.

**Lineamientos generales.** La Contraloría Departamental del Atlántico mediante una gestión eficiente eficaz y efectiva busca proporcionar a la ciudadanía en general, un control fiscal enmarcado en principios como Justicia, transparencia, respeto, participación, imparcialidad y honestidad con el objeto que brinde confianza a la comunidad en la defensa del patrimonio del Departamento del Atlántico basado en el mejoramiento continuo de sus procesos y que se pueda ser garantes del desarrollo sostenible del Departamento. Para esto se debe realizar las siguientes fases dentro de la entidad:

- Fase 1 - identificación de trámites
- Fase 2 - Priorización de trámites a intervenir
- Fase 3 - Racionalización de trámites
- Fase 4 - Interoperabilidad

Esto con el fin de obtener el objetivo principal planteado en el plan estratégico que es “Optimizar el ejercicio del control fiscal, en el Departamento de Atlántico, con el fin de garantizar la adecuada destinación y el eficiente uso de los recursos públicos”.

### 5.1.3. TERCER COMPONENTE:

Rendición de cuentas.

#### ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS INSTITUCIONALES

La Contraloría Departamental del Atlántico en virtud de los principios de publicidad y transparencia, implementará un programa a fin de presentar al cumplimiento de cada vigencia fiscal, la rendición de cuentas a los servidores públicos de la Entidad y a la sociedad, adoptando un efectivo programa de rendición de cuentas correspondiente a la gestión realizada dentro del año inmediatamente anterior.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

A fin de generar un ambiente de confianza y credibilidad en la ciudadanía la Contraloría Departamental del Atlántico rendirá cuentas a la Sociedad y a los servidores públicos de la Entidad a través de una audiencia pública y el programa institucional emitido por el canal regional.

La Alta Dirección será la encargada de coordinar las acciones determinantes para la rendición de cuentas.

La dependencia encargada del Proceso de comunicación apoyará la organización de las audiencias públicas para rendir cuentas.

### 5.1.4. CUARTO COMPONENTE:

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

#### **ESTRATEGIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

La Contraloría Departamental del Atlántico, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Entidad para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, ha creado una página Web [www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co) en la cual actualizará los programas, trámites y servicios que presta la entidad para una mayor información al ciudadano.

Se aplicará una Encuesta mostrando resultados de Percepción del cliente externo; en la cual podrán opinar sobre la orientación, atención, trámites y servicios que presta la entidad.

#### **ESTRATEGIA PARA AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS**

Se fortalecerá la oficina de Atención al ciudadano de la Contraloría Departamental del Atlántico a través de protocolo para la orientación y canales de interacción, creando relaciones de respeto y mejorando la percepción del ciudadano frente a la entidad mediante las siguientes actividades:

- Realización de audiencias públicas municipales en el departamento donde se convoca a las autoridades administrativas de los respectivos municipios, así como las veedurías, juntas de acciones comunales y comunidad en general, con el fin de interactuar con ellos y recepcionar posibles denuncias o quejas presentadas para posteriormente ser atendidas .



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Creación de una base de datos de veedores ciudadanos en el Departamento del Atlántico con el fin de capacitarlos en el ejercicio del control fiscal y administración pública, mediante la realización de talleres, cursos diplomados.
- Creación de una cultura de autocontrol desde la niñez y la juventud con la implementación de programas en la población estudiantil de primaria y secundaria en los colegios del Departamento del Atlántico.

### ESTRATEGIA FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCION

La Contraloría Departamental del Atlántico permite a los usuarios la presentación de solicitudes o requerimientos a través de diferentes canales, de la siguiente manera:

- **Medio Escrito:** las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.
- **Buzones:** Servirán de canal de interacción entre el ciudadano y la Contraloría Departamental del Atlántico, por lo cual se instalaran en zonas visibles a la ciudadanía en general.
- **Presencial:** si desea realizar su requerimiento o solicitud de manera presencial deberá dirigirse a la oficina de atención al ciudadano, para su ubicación deberá ingresar a la página web [www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co) link atención al ciudadano.
- **Telefónico:** El usuario se podrá contactar con la línea directa de atención al ciudadano 3782814 - 3791418.
- **Correos electrónicos:** se podrá canalizar los requerimientos o solicitudes por este medio para lo cual se han establecido a nivel nacional los correos [subcontraloria@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:subcontraloria@contraloriadelatlantico.gov.co), para lo cual deberán contener como mínimo la siguiente información: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 5.1.5. QUINTO COMPONENTE:

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

#### LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA

La Contraloría Departamental del Atlántico publicará una información mínima en su página web [www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co), de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Esta información está disponible en el sitio web de la entidad en las secciones Nosotros y Planes y Programas '.

#### LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA

La Contraloría Departamental del Atlántico responderá todas las solicitudes de la información según lo establecido por la ley dependiendo de su naturaleza, ya sea por escrito, por medio electrónico o físico según requerimiento del solicitante.

Esta información se gestiona de manera objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y estará disponible en la página web [www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co) para los solicitantes o interesados.

#### ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Contraloría Departamental del Atlántico elaborará un formato en Excel en el cual se clasificará la información según lo establecido en la guía de elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y se publicara en la página Web oficial de la Entidad.

De otra parte la entidad Contraloría Departamental del Atlántico gestiona la información a través de un programa de comunicación e información establecido, el cual establece los parámetros para el manejo de la información y la comunicación de la Entidad.

#### CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

La Contraloría Departamental del Atlántico tiene establecido dentro de su página web un mecanismo de traducción en diferentes idiomas, que permite acceder a la información para personas de no habla hispana.



## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Por otra parte cuenta con los mecanismos y la estructura física para acceder a sus dependencias a personas discapacitadas que tengan necesidad de requerir alguna información o realizar un trámite en la Entidad

### **MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

En la Contraloría Departamental del Atlántico se realizara el MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA a través de los indicadores establecido en el tablero de control, esta información es consolidada por el proceso de Gestión Estratégica quien emitirá un informe de solicitudes de acceso a información.